

**Από :** ΚΕΡΚΑ Consumer Protection Center <consumers@kepka.org>  
**Προς:** <kdprel@rae.gr>

**Ημερομηνία:** Δευτέρα, 06 Σεπτέμβριος, 2021 01:31MM

**Θέμα:** Δημόσια Διαβούλευση της Ρ.Α.Ε. σχετικά με την εξέταση των αναγκαίων νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων προκειμένου για την εναρμόνιση του εθνικού πλαισίου προς την Οδηγία 2019/944

---

Αρ. Πρωτ.: 2735

Κύριοι,

Ευχαριστούμε που μας αποστείλατε την πρότασή σας, για την εναρμόνιση της εθνικής μας νομοθεσίας με την Οδηγία 2019/944. Παρακάτω αναλύουμε τις απόψεις και τα σχόλια του ΚΕ.Π.ΚΑ. - Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών.

Συμφωνούμε με τη δωρεάν παροχή λογαριασμών στους καταναλωτές, όπως προβλέπεται και από το άρθρο 18 παρ.2 της Οδηγίας 2019/944. Πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα τουλάχιστον ενός τρόπου πληρωμής των λογαριασμών, δωρεάν. Όμως, η επιλογή του καταναλωτή να λαμβάνει το λογαριασμό του ηλεκτρονικά, πρέπει, να συνδεθεί με κίνητρα (bonus) και επιβράβευση. Η λήψη του λογαριασμού ηλεκτρονικά συμβάλλει και στην υλοποίηση των στόχων που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στην Πράσινη Συμφωνία (Green Deal).

Η προσυμβατική ενημέρωση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης. Πρέπει να θεσμοθετηθεί περίληψη σύμβασης με τις παρακάτω αναφερόμενες βασικές πληροφορίες, με τρόπο απλό και κατανοητό, με συγκεκριμένη σειρά, συγκεκριμένη γραμματοσειρά (ευανάγνωστη) και η οποία πρέπει να δίνεται στους καταναλωτές μέχρι το πέρας της προφορικής προσυμβατικής ενημέρωσης. Η προσυμβατική ενημέρωση πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία και διεύθυνση του φορέα παροχής, τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη χρονική διάρκεια της σύμβασης, τη χρονική στιγμή έναρξης σύνδεσης, όρους ανανέωσης/λήξης/ διακοπής σύμβασης καθώς και τις αντίστοιχες ρήτρες, μεθόδους εξωδικαστικής επίλυσης και πληροφορίες για χειρισμό παραπόνων. Πρέπει να περιλαμβάνει, επίσης, σαφή και ευδιάκριτη αναφορά αν πρόκειται για σύμβαση με σταθερό, ή κυμαινόμενο τιμολόγιο. Είναι απαραίτητο στην προσυμβατική ενημέρωση, να δίνεται ένα παράδειγμα για το ποσό που θα πληρώσει ο καταναλωτής για κατανάλωση 1000 kWh με σταθερό τιμολόγιο και για 1000 kWh με κυμαινόμενο τιμολόγιο. Οι μαθηματικοί τύποι και οι παράμετροι υπολογισμού των ρητών αναπροσαρμογής των χρεώσεων προμήθειας που περιλαμβάνονται στην απόφαση ΡΑΕ 409/2020 μπορούν να περιλαμβάνονται στη σύμβαση. Πρέπει, όμως, να κατανοήσουμε ότι, με βάση αυτή τη μεθοδολογία, ο καταναλωτής δεν μπορεί να αντιληφθεί τις τιμές που θα πληρώσει. Για τον λόγο αυτό, γίνεται απαραίτητο το παράδειγμα που αναφέρουμε στην προσυμβατική ενημέρωση.

Αποδεχόμαστε την ρήτρα πρόωρης αποχώρησης μόνο για συμβάσεις με σταθερό τιμολόγιο. Για το ποσό που αντιστοιχεί στη ρήτρα αυτή, πρέπει να ενημερώνεται σαφώς ο καταναλωτής, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, να είναι ανάλογο με την οικονομική ζημία του προμηθευτή και να μην είναι ποσό αποτρεπτικό για αλλαγή παρόχου. Πρέπει να δημιουργηθεί ένας πίνακας όπου θα αναφέρονται τα συγκεκριμένα ποσά που θα οφείλει ο καταναλωτής, εάν αποχωρήσει πρόωρα από την σύμβαση. Ο πίνακας αυτός θα κατατίθεται από τον κάθε προμηθευτή στη Ρ.Α.Ε., για έλεγχο αναλογικότητας και διαφάνειας, και θα χρησιμοποιείται μετά από έγκριση αυτής. Το ποσό της ρήτρας πρέπει να αναφέρεται ρητά στην περίληψη της σύμβασης που θα δίνεται στο στάδιο της προσυμβατικής ενημέρωσης. Σε περίπτωση αλλαγής παρόχου, γιατί ο προμηθευτής αθέτησε τις συμβατικές του υποχρεώσεις, δεν επιβάλλεται καμία ρήτρα αποχώρησης. Επίσης, σε περίπτωση μονομερούς αλλαγής συμβατικών όρων, με την οποία δεν

ιφωνεί ο καταναλωτής, δεν πρέπει να επιβάλλεται καμιά ρήτρα αποχώρησης.

Προκρίνουμε τη χρήση ξεχωριστού εγγράφου για την ειδοποίηση αυτή, με συγκεκριμένη γραμματοσειρά, απλή και κατανοητή γλώσσα, χωρίς επιστημονικούς όρους και χωρίς μαθηματικούς τύπους που δεν μπορεί να κατανοήσει ο καταναλωτής. Πέραν τούτου, επιμένουμε στην υποχρεωτική θέσπιση μίας τουλάχιστον δωρεάν γραμμής επικοινωνίας με κάθε πάροχο. Η πρόσβαση στις πληροφορίες επικοινωνίας πρέπει να είναι εύκολη για τους καταναλωτές.

Στην απόφαση της Ρ.Α.Ε. 409/2020 σημείο 1, ορίζεται ελάχιστη διάρκεια ισχύος σταθερού τιμολογίου, απαλλαγμένου από ρήτρα αναπροσαρμογής χρεώσεων, στους έξι μήνες. Αυτή η αναφορά έχει δώσει στους προμηθευτές το δικαίωμα να παρουσιάζουν συμβάσεις που περιλαμβάνουν και σταθερά και κυμαινόμενα τιμολόγια, με διάρκεια του σταθερού τιμολογίου τους πρώτους έξι μήνες της σύμβασης. Οι συμβάσεις αυτές παρουσιάζονται ως προνομιακές, εστιάζουν στην παροχή σταθερού τιμολογίου, αποκρύπτουν τις ρήτρες αναπροσαρμογής χρεώσεων και, τελικά, παραπλανούν τους καταναλωτές. Ζητούμε την απαγόρευση των μεικτών συμβάσεων. Η μέγιστη διάρκεια των συμβάσεων πρέπει να οριστεί στους δώδεκα μήνες, ώστε να ενισχυθούν η αλλαγή παρόχου και ο ανταγωνισμός.

Συμφωνούμε, με την κατάργηση του παγίου, με εξαίρεση τις ιδιοκτησίες, που μένουν, για κάποιο διάστημα, αχρησιμοποίητες. Επιστούμε, όμως, την προσοχή της Αρχής σας, να μην μεταβληθεί το πάγιο σε ποσοστιαία χρέωση με βάση την κατανάλωση, και χρησιμοποιηθεί αυτή η μέθοδος για αυξήσεις παγίων χρεώσεων, στις υψηλές καταναλώσεις.

Τέλος, επιτρέψτε μας να θέσουμε το ερώτημα: Η Οδηγία 2019/944 άρθρα 10-29 περιλαμβάνει πολλά επιπλέον θέματα, που αφορούν τους καταναλωτές, όπως όρους ενημέρωσης για αποσύνδεση, δυναμική τιμολόγηση και δικαίωμα έξυπνου μετρητή, ενεργειακές κοινότητες, διαχείριση δεδομένων κ.λπ. Πώς και πότε θα ενσωματωθούν αυτές οι διατάξεις στην ελληνική νομοθεσία;

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων και παραμένουμε στην διάθεσή σας.

Με τιμή,

Για το Δ.Σ.

Νικόλαος Τσεμπερλίδης, Πρόεδρος ΚΕ.Π.ΚΑ., Μέλος της Ο.Κ.Ε.

Ευαγγελία Κεκελέκη, Γεν. Γραμματέας ΚΕ.Π.ΚΑ., Αν. Μέλος της Ο.Κ.Ε.

ΚΕΡΚΑ - Consumers Protection Centre,  
32 Vas. Irakliou Str. - GR 54624 - Thessaloniki, Greece  
Phone: +302310233333 - +302310269449 - Fax: +302310242211  
email: [consumers@kepka.org](mailto:consumers@kepka.org)  
<http://www.kepka.org>  
<https://www.facebook.com/kepka.org>

